



คู่มือ

ปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

เทศบาลตำบลเล็งนกทา อำเภอเล็งนกทา จังหวัดยโสธร

www.loengnokthacity.go.th

โทร ๐๔๕ ๙๗๐๔๘๐๖

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และฉบับที่แก้ไขเป็นปัจจุบัน มาตรา ๕๐ และประกอบกับ มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้บัญญัติกำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ ปัญหา อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากประชาชน โดยมีข้อมูลและสาระสำคัญ ตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือ ปัญหาอื่นใด จากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลเลิงนกทา จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนขึ้นมา เพื่อให้บริการประชาชน ในพื้นที่

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่มีมูลเหตุเกิดขึ้นในพื้นที่เทศบาลตำบลเลิงนกทา เป็นไปในแนวทางและมีเอกภาพ เดียวกัน เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและการปฏิบัติราชการ มีรูปแบบ ขั้นตอน วิธีการ ที่ถูกต้อง ตรวจสอบได้ เทศบาลตำบลเลิงนกทา โดย งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเลิงนกทา จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเลิงนกทา บรรลุผลสัมฤทธิ์ ตามภารกิจ และเกิดผลประโยชน์สุขต่อประชาชน อย่างแท้จริง

เทศบาลตำบลเลิงนกทา

สารบัญ

หน้า

๑.หลักการและเหตุผล	๑
๒.วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ	๑
๓.หลักการเกี่ยวกับ เรื่อง ร้องเรียน	๑
๔.หน่วยงานรับผิดชอบ	๒
๕.แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียน	๓

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการให้บริการแก่ประชาชน มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ปรับปรุงภารกิจ วิสัยทัศน์ ท้นต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของประชาชน ถือว่า เป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานรัฐรับทราบว่าการบริหารการปฏิบัติราชการ มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนของประชาชน มาโดยตลอด โดยจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม

เพื่อให้การดำเนินการด้านการรับเรื่องร้องเรียน มีประสิทธิภาพและเป็นไปในแนวทางปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ขึ้นเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

๒.๒ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทิศทางเดียวกัน

๓. หลักการเกี่ยวกับ เรื่อง ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบล ได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ มีสาระสำคัญ คือ

๓.๑ ลักษณะของเรื่อง ร้องเรียน ข้าราชการ

๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้า เกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกำหนดหมาย กระทำการไม่ถูกต้อง ตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญ ที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือกระทำการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๓.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออันอาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณี หรือมิใช่กรณี ก็ตาม และได้มาร้องเรียน หรือร้องขอต่อเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลเลิงนกทา เพื่อแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๓.๓ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๓.๓.๑ ใช้คำเบื้องต้น ไม่เป็นการดูหมิ่นสถาบัน ชื่อความสุภาพ ประกอบด้วย

(๑) ชื่อ-สกุล ที่อยู่ ของผู้ถูกร้อง

(๒) วัน เดือน ปี และเวลาของการกระทำความผิด

(๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน มีมูลกระทำความผิด มีพยานหลักฐานเพียงพอ เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน ชัดเจนเพียงพอ ที่สามารถสืบสวน หรือสอบสวนได้

(๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล

๓.๓.๒ ข้อร้องเรียน ต้องเรื่องจริง ที่มีมูลเหตุ มิได้สร้างกระแส หรือสร้างข่าวเสียหาย ต่อบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓.๓ เป็นเรื่องที่ร้องเรียนได้รับความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ของ พนักงานเทศบาล เจ้าหน้าที่ของเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ของเทศบาลตำบลเลิงนกทา

๓.๓.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียน ที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) คำร้องเรียน ที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นเรื่องที่ศาลยุติธรรม ศาลปกครอง ได้ พิจารณาพิพากษา และคดีถึงที่สุดแล้ว

(๒) คำร้องเรียน ที่เกิดการโต้แย้งทางสิทธิระหว่างบุคคลด้วยกัน

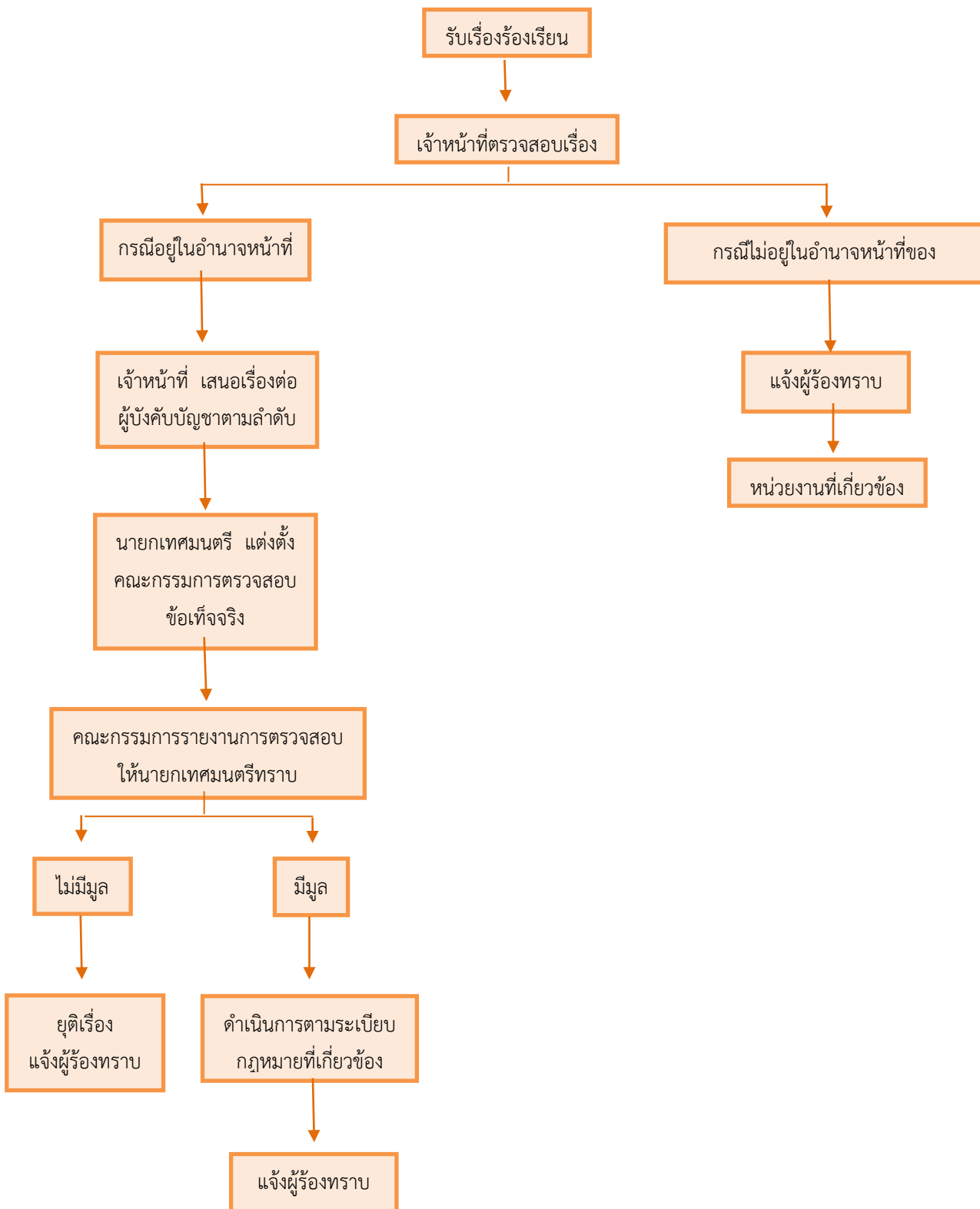
นอกเหนือหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของ นายกเทศมนตรี หรือบุคคลที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย ว่า จะรับไว้พิจารณา หรือไม่ เป็นกรณีไป

๔.หน่วยงานรับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

๕.แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
เทศบาลตำบลเลิงนกทา อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร
www.loengnokthacity.go.th



ระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการร้องเรียน	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.loengnokthacity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๕๙๗๐-๔๘๐-๖ ทาง E-mail : saraban@loengnokthacity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

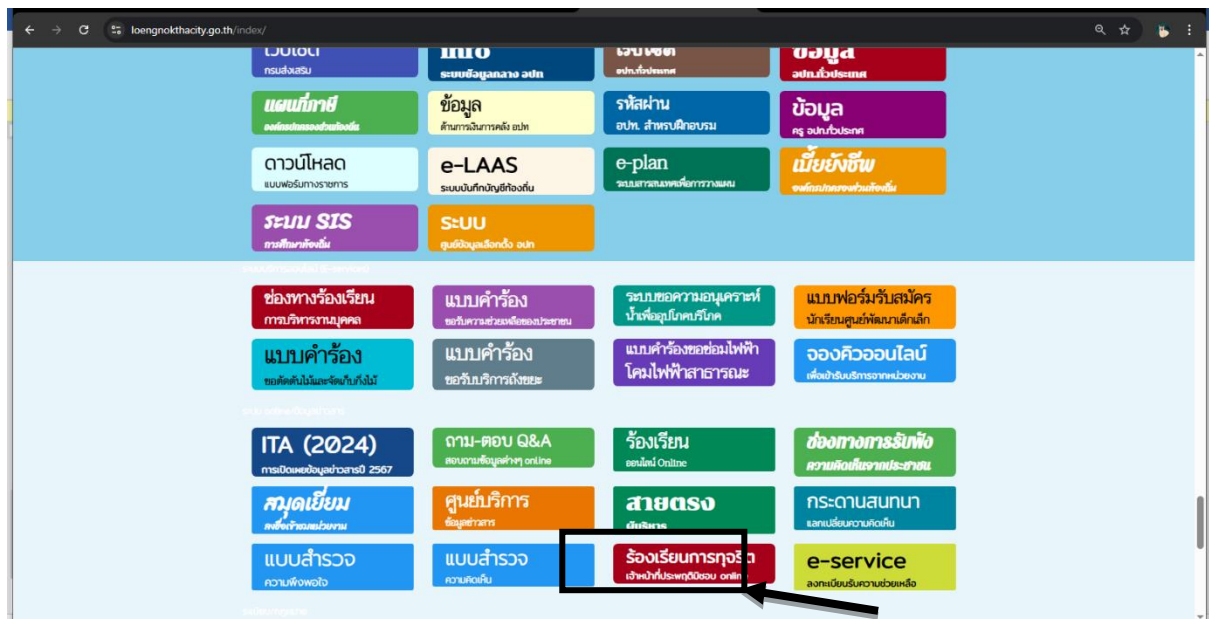
ช่องทางการรับเรื่อง

๔.๑ ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเลิงนกทา อ.เลิงนกทา จ.ยโสธร

๔.๒ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๕๙๗๐-๔๘๐-๖

๔.๓ E-mail : saraban@loengnokthacity.go.th

ทางเว็บไซต์ www.loengnokthacity.go.th



ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน
เทศบาลตำบลเลิงนกทา
อำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (ข้อมูลของท่านจะเก็บเป็นความลับ)

ชื่อ สกุล

เลขบัตรประจำตัวประชาชน

ที่อยู่

อีเมลล์

เบอร์โทรศัพท์

ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหา

ชื่อ สกุล

ตำแหน่ง

สังกัดหน่วยงาน

ข้อกล่าวหาการกระทำความผิด

รายละเอียดการร้องเรียน (รายละเอียดพฤติกรรมการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการ กระทำความผิด)

5408

ใส่ code:

☐ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อมูลข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏพบว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นความเท็จข้าพเจ้าขอรับผิดชอบ

ส่งคำร้องเรียน

คู่มือการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ

ทาง Facebook เทศบาลตำบลเลิงนกทา



ทาง e-mail : saraban@loengnokthacity.go.th

ทางจดหมาย : ๕๓๐ ถ.สวาท-หนองแสง ต.สวาท อ.เลิงนกทา จ.ยโสธร ๓๕๑๒๐

หนังสือร้องเรียนการทุจริตของข้าราชการ

เขียนที่.....

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ - สกุล ผู้ร้อง.....เบอร์โทรศัพท์.....

หมายเลขบัตรประชาชน.....

ที่อยู่.....

E-Mail :

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน.....ตำแหน่ง.....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน

เรื่อง.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารแนบ

๑.....จำนวน.....

๒.....จำนวน.....

๓.....จำนวน.....

๔.....จำนวน.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริต

๑. ข้อร้องเรียนให้เขียนด้วยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้อง

๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง ของผู้ถูกกล่าวหา/ผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบ
ทราบตัวผู้ถูกร้องได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

๑) การกระทำที่เป็นเหตุร้องเรียน

๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อ และเขียน ชื่อ - สกุล ตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน

เพื่อเทศบาลตำบลเลิงนกทาสามารถติดต่อได้